

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**PERCEPCIÓN SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN**  
**DEL CONTRIBUYENTE EN MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE**  
**CATACAOS, PIURA, AÑO 2016**

**PRESENTADA POR:**  
**BACH. LIZBETH KATHERINE LALUPÚ VILLEGAS**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE**  
**LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**PIURA, PERÚ**

**2 0 1 7**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**PERCEPCIÓN SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN  
DEL CONTRIBUYENTE EN MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
CATACAOS, PIURA, AÑO 2016**

**TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO  
PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

Firma manuscrita en tinta azul del Dr. César Augusto Atoche Pachherres.

-----  
**DR. CÉSAR AUGUSTO ATOCHE PACHERRES**  
**ASESOR**

Firma manuscrita en tinta azul de la Bach. Lizbeth Katherine Lalupú Villegas.

-----  
**BACH. LIZBETH KATHERINE LALUPÚ VILLEGAS**  
**TÉSISTA**

**PIURA, PERÚ**


**2 0 1 7**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**PERCEPCIÓN SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN  
DEL CONTRIBUYENTE EN MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
CATACAOS, PIURA, AÑO 2016**

**APROBADA EN CONTENIDO Y ESTILO POR**

  
-----  
**DR. PEDRO PEÑA MARAVÍ**  
**PRESIDENTE**

  
-----  
**LIC. FRANKLIN ATARAMA TALLEDO MG.**  
**SECRETARIO**

  
-----  
**DR. ALFREDO HERRERA FARFÁN**  
**VOCAL**

**PIURA, PERÚ**

**2 0 1 7**

## Dedicatoria

Dedicado a mis amados padres, Alberto y Felicita, por su amor incondicional, por ese empuje constante para ser mejor persona cada día, por ser un gran ejemplo de esfuerzo y dedicación, porque son todo para mí.

Dedicado a mí esposo Alex Ramírez Castro, por su comprensión permanente, por esa energía positiva de que todo saldrá bien, a pesar de las dificultades, porque siempre está allí para mí, para nuestra familia, por su gran amor, por su preocupación por ser más que un esposo, ser un gran amigo, un buen confidente, un compañero de vida en la cual deseo vivirla junto a él.

Dedicado a mis hijos Leandro y Gabriel, por ser mi motivación constante para seguir progresando a nivel personal y profesional, por su gran apoyo, porque no hay fuerza más grande que nueva mi corazón, no hay un ser de luz más hermoso como ustedes mis niños listos e independientes, cariñosos atentos, valientes, caídos del cielo para transformar mi mundo en un mundo mejor.

## Agradecimiento

Agradezco a Dios, por ser el centro de mi vida, por regalarme una linda familia, porque aun en medio de pruebas, su mano siempre me da y sé que jamás estoy sola, porque lo puedo sentir en cada latido de mi corazón, gracias Dios por tu inmenso amor.

Agradezco al Alcalde de la Municipalidad Distrital de Catacaos, Juan Cieza Sánchez, por su apoyo en términos de facilidades para disponer de información y aplicación de encuestas,

Agradezco a la Universidad Nacional de Piura, y a sus docentes por la formación profesional ofrecida, en especial a los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas, la cual me llevo gratos recuerdos y una experiencia inolvidable

Agradezco a mi asesor Dr. César Augusto Atoche Pacherres, por su tiempo, paciencia y aportes, por adecuarse a mi horario de trabajo, porque fue pieza clave en el término de mi investigación.

Agradezco a todos mis familiares que directa e indirectamente estuvieron allí, preocupándose por mi avance profesional, por esos detalles que hablaban solos diciendo: Para cuando la titulación, para cuando la celebración...los quiero mucho familia.

## Resumen

La calidad de servicio se entiende como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente. Los servicios son actos que recibe el cliente y así soluciona sus problemas o carencias. En general, toda organización acompaña la entrega de productos con un conjunto de prestaciones accesorias agregadas. Pues bien, la calidad de servicio supone el ajuste de estas prestaciones accesorias a las necesidades, expectativas y deseos del cliente. Todo producto está arropado por un servicio accesorio, por un número de servicios complementarios. En definitiva, los aspectos accesorios a la prestación principal, tales como: el contacto personal, la comunicación, los elementos tangibles, son vitales para la consecución de un servicio adecuado. El objetivo general de la investigación fue determinar el nivel de calidad del servicio y de la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016. La metodología incluyó: investigación cuantitativa porque incorpora cálculos elaborados por la utilización y recolección de datos; además fue descriptiva pues comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición de procesos o fenómenos, con una interpretación; y además transversal porque se pudo recolectar datos en un solo momento, y en un tiempo único. Los resultados señalaron que existe una percepción de muy alta calidad del servicio y muy alta satisfacción del usuario/contribuyente de la Municipalidad distrital de Catacaos. Las principales conclusiones dan cuenta que existió buena percepción sobre calidad del servicio, sus dimensiones y la satisfacción del usuario/contribuyente.

**Palabras clave:** calidad del servicio, satisfacción del usuario.

## Abstract

The quality of service is understood as satisfaction of the needs and expectations of the client. The services are acts that the client receives and thus solve their problems or deficiencies. In general, every organization accompanies the delivery of products with a set of added accessory benefits. Well, the quality of service means the adjustment of these accessory features to the needs, expectations and desires of the client. All products are covered by an accessory service, by a number of complementary services. In short, the accessory aspects to the main provision, such as: personal contact, communication, tangible elements, are vital for the achievement of an adequate service. The general objective of the research was to determine the level of service quality and user satisfaction of the Municipality of Catacaos, 2016. The methodology included: quantitative research because it incorporates calculations made by the use and data collection; It was also descriptive because it includes the description, recording, analysis and interpretation of the current nature and the composition of processes or phenomena, with an interpretation; and also transversal because it was possible to collect data in a single moment, and in a single time. The results indicated that there is a perception of very high quality of service and very high satisfaction of the user / taxpayer of the Municipality of Catacaos. The main conclusions show that there was a good perception about the quality of the service, its dimensions and the satisfaction of the user / taxpayer.

**Key words:** quality of service, user satisfaction.

## Contenido

Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
Contenido .....	viii
Índice de cuadros.....	ix
Índice de figuras.....	x
Índice de anexos.....	x
Introducción .....	1
Capítulo 1 .....	2
Marco teórico y empírico: revisión de literatura .....	2
1.1. Investigaciones anteriores. ....	2
1.2. Marco teórico. ....	6
1.3. Marco legal.....	11
1.4. Marco institucional.....	12
1.5. Estudio de casos (evidencia empírica) .....	18
Capítulo 2 .....	22
Materiales y métodos .....	22
2.1. Tipo de investigación. ....	22
2.2. El modelo teórico. ....	22
2.3. El diseño de la investigación. ....	22
2.4. Métodos e instrumentos de medición o recolección de datos. ....	24
2.5. Muestreo.....	24
2.6. Métodos, técnicas de tratamiento y análisis de datos. ....	26
Capítulo 3 .....	27
Resultados y discusiones.....	27
3.1. Resultados. ....	27
3.2. Discusión de resultados. ....	37
Conclusiones. ....	41
Recomendaciones.....	42
Referencias bibliográficas. ....	43
Anexos.....	45



## Índice de cuadros

Cuadro 1. 1 Dimensiones, variables, indicadores.....	8
Cuadro 1. 2 Tipología de trabajadores .....	13
Cuadro 1. 3 Quejas y reclamos del año 2015 .....	15
Cuadro 1. 4 Quejas y reclamos dimensión responsabilidad y .....	16
Cuadro 1. 5 Quejas y reclamos dimensión seguridad.....	16
Cuadro 1. 6 Quejas y reclamos dimensión empatía.....	17
Cuadro 1. 7 Quejas y reclamos dimensión elementos tangibles.....	17
Cuadro 2. 1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	24
Cuadro 2. 2 Técnicas e instrumentos de análisis de datos.....	26
Cuadro 2. 3 Fiabilidad del cuestionario.....	26
Cuadro 2. 4 Correlación de Spearman.....	26
Cuadro 3. 1 Tipo de contribuyente en Municipalidad Distrital de Catacaos.....	27
Cuadro 3. 2 Análisis de la dimensión 1 fiabilidad.....	28
Cuadro 3. 3 Análisis de la dimensión 2 responsabilidad.....	29
Cuadro 3. 4 Análisis de la dimensión 3 seguridad .....	30
Cuadro 3. 5 Análisis de la dimensión 4 empatía .....	31
Cuadro 3. 6 Análisis de la dimensión 5 bienes tangibles .....	32
Cuadro 3. 7 Análisis de la satisfacción del usuario o contribuyente .....	33
Cuadro 3. 8 Satisfacción del contribuyente/usuario - verificación.....	33
Cuadro 3. 9 Análisis del rendimiento percibido .....	34
Cuadro 3. 10 Análisis de los niveles de satisfacción.....	35
Cuadro 3. 11 Percepción global de la calidad del servicio .....	36

## Índice de figuras

Figura 2. 1 Modelo teórico ServPerf .....	22
---	----

## Índice de anexos

ANEXO 1 Cuestionario de ServPerf .....	45
--	----

## Introducción

La tesis se encuadra en el tema de medición de la calidad del servicio y la satisfacción del contribuyente aplicado en la Municipalidad distrital de Catacaos, Piura-Perú al año 2016.

A la fecha existen nueve regidores, de los cuales 3 son mujeres (2 sicólogas) y 6 varones. Durante el año 2015 se ha verificado una disminución en la calidad del servicio que viene generando una serie de quejas de parte de los contribuyentes, quienes expresan sus malestares.

El objetivo general de la tesis es: determinar el nivel de calidad del servicio y de la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016. Los objetivos específicos son: Determinar el nivel de la percepción de los contribuyentes sobre la confiabilidad del servicio, sobre la responsabilidad del servicio, sobre la seguridad del servicio, sobre la empatía del servicio, sobre los bienes materiales o tangibles del servicio en la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016; así como el nivel de la satisfacción de los contribuyentes sobre el servicio en la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016.

La trascendencia del problema de investigación es haber contribuido a conocer, documentar y coadyuvar a mejorar lo acontecido en el último trimestre del año 2015 en que se produjo cierto malestar de los contribuyentes debido a mala atención y a cálculos que supuestamente estaban mal elaborados, pues habían quejas de pagos incrementados, así como también sobre defectuosa limpieza de los baños, incumplimiento de los horarios de atención, mal trato de los trabajadores en el sentido de ofrecer un trato arbitrario con poca amabilidad y cortesía.

La investigación se justificó porque contribuyó en el conocimiento sobre la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del contribuyente, de tal forma que sirve como documento de gestión para mejorar la toma de decisiones, principalmente debido a que se trata de la aplicación de una base teórica que verificó los aspectos teóricos referentes a la calidad del servicio y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016.

## Capítulo 1

### Marco teórico y empírico: revisión de literatura

#### **1.1. Investigaciones anteriores.**

##### **1.1.1. Nivel nacional**

###### **1.1.1.1. Neira García y Díaz Portillo (2016), Trujillo, en su estudio “Evaluación del Nivel de satisfacción del usuario de El Reniec en la Oficina Registral del Distrito de El Porvenir-Trujillo –La Libertad 2014.**

En la mencionada investigación se pudo demostrar que el nivel de satisfacción del usuario de El Reniec en la Oficina Registral El Porvenir de Trujillo en el 2014 es alto.

Se aplica un muestreo probabilístico y aleatorio simple, para un tamaño de muestra de 278 usuarios. En cuanto a la capacidad de respuesta según los resultados obtenidos de la encuesta realizada el 73 % de los usuarios se encuentra de acuerdo con el servicio brindado por los empleados, mientras que un 3% se encuentra totalmente en desacuerdo; el 79% de los usuarios se encontraron de acuerdo en cuanto a la seguridad que brindan los empleados de la Oficina Registral del Porvenir, mientras que un 2% se encontró totalmente en desacuerdo; el 68% de los usuarios se encuentran satisfechos con el trato amable y la buena disposición de los empleados de la Oficina Registral de El Porvenir, mientras que tan solo un 1% se encuentra totalmente en desacuerdo. Según el resultado podemos decir que el grado de Empatía de los trabajadores es bueno, sin embargo debería ser mucho mejor. En la investigación realizada con respecto al nivel de capacidad de respuesta de El Reniec según la opinión de los usuarios de la Oficina Registral El Porvenir de Trujillo, esta es buena, lo que demuestra el esfuerzo de la institución por mantener capacitado a su personal en este aspecto, sin embargo se sugiere que la medición de esta variable sea de manera continua.

**1.1.1.2.** Bejarano Chávarry Luis Alberto (2016) en su trabajo de investigación llamado “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, año 2016” presentado para la Universidad César Vallejo, desarrollan lo siguiente:

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, año 2016.

Esta investigación es de tipo descriptiva no experimental, de corte transversal; porque las variables no fueron manipuladas y se utilizó conocimientos pre establecido, como teorías para medir las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. Así mismo se aplicó cuestionarios a 339 usuarios que acudieron al servicio de administración tributaria y fiscalización, para poder determinar la muestra se empleó una fórmula probabilística de población finita, además los instrumentos utilizados fue cuestionario y una escala,

Por último se llegó a la conclusión de que existe una relación directa ya que en el aumento o disminución de una variable se invierte en la otra esto quiere decir que al relacionar las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios obtenemos un índice de 0,117 reflejando una correlación positiva muy baja, quiere decir que a mayor calidad de servicio mayor es la satisfacción de los usuarios.

**1.1.1.3.** Inca Allecachuamán (2015), Andahuaylas, en su investigación “Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015,

Evaluó la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha, con una población de 2919 usuarios entre las edades de 25 a 44 años, que acuden con más frecuencia a la municipalidad. Tomando como muestra de estudio a 339 usuarios y aplicando las encuestas y respectivas tabulaciones de los datos se

llegó a la conclusión que existe una correlación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. Quiere decir que, a buena calidad de servicio, mayor satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas.

**1.1.1.4.** Huertas Medina (2015), Trujillo, en su tesis “Nivel de Satisfacción de los Usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero 2015”;

Realizó La medición de satisfacción del usuario mediante la encuesta ServPerf. El muestreo fue constituido por 77 personas (usuarios y acompañantes), teniendo como resultado que el 92 % de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Las dimensiones de fiabilidad con un 94.3%; capacidad de respuesta con un 76.60 % , seguridad con 89.6%; empatía con 89.6% y aspectos tangibles con 84.5% respectivamente. La dimensión capacidad de respuesta resulto con mayor cantidad de usuarios insatisfechos-muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfecho (23.4%).

El estudio concluye con el nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza fue de 92.2 %. Las variables con mayor insatisfacción fueron la atención en caja, admisión y laboratorio de emergencia, el trato del personal de emergencia y la limpieza y comodidad del servicio.

**1.1.2. Nivel internacional**

**1.1.2.1.** Correa Flores, Román Moraga y Venegas Castiila (2009), Chile, en su investigación “Medición de calidad y satisfacción usuaria en Unidades de Atención Ambulatoria Consultorio adosado de especialidades (PRONCAE) Hospital Clínico Herminda Martin de Chillan, desarrollan lo siguiente:

Al revisar los resultados de los 476 encuestados según cada dimensión, es posible observar que en valores absolutos el mayor grado de calidad

percibida está representada por la Dimensión Seguridad con un valor de 5,76 referida a “el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza”, pero en cambio al incorporar el grado de importancia que los usuarios encuestados le otorgaron a cada Dimensión, resulta ser la Dimensión Confiabilidad la que presenta mayor satisfacción; esto es la “habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud”.

Cabe señalar que los análisis de las percepciones de los usuarios, se realizan en base a valores relativos. Respecto al menor grado de satisfacción que los usuarios percibieron, en medias ponderadas, se encuentra la Dimensión Empatía con un valor de 0,84 que se relaciona a “la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes”.

Lo más importante para los usuarios es que el servicio de salud sea brindado con prontitud y cuente con funcionarios dispuestos a atenderles y ofrecer ayuda, aspectos involucrados en la Dimensión Responsabilidad (23,68 puntos). Además los usuarios consideran relevante en calidad de servicio, el cumplimiento de lo prometido en forma oportuna y correcta a la primera vez, asimismo que exista interés por resolver sus problemas, lo que comprende la Dimensión Confiabilidad (23,39 puntos) y valoran que los funcionarios inspiren confianza por el conocimiento técnico que poseen y les otorguen un trato con cortesía, Dimensión Seguridad con 19,31 puntos. (Correa Flores, Román Moraga, & Venegas Castilla, 2009)

**1.1.2.2.** Barrera Silva y Artunduaga Bonilla (2010), Bucaramanga-Colombia, en su investigación “Evaluación de la calidad de los servicios públicos domiciliarios en la ciudad de Bucaramanga-Colombia”, desarrollan lo siguiente:

Con el fin de conocer la percepción que tienen los usuarios respecto a los servicios públicos domiciliarios que en Bucaramanga se ofrecen, refleja que el servicio mejor valorado es el que proporciona el Acueducto Metropolitano Bucaramanga respecto a las cinco dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad) con una valoración de la empresa de (3,72/5,0), seguido del prestado por Gas Natural del Oriente

(3,59/5,0) y el suministrado por la Electrificadora de Santander (3,58/5,0). Se concluye que la dimensión de menor calificación es la de empatía, definida como la disposición de las empresas para ofrecer a los usuarios cuidado y atención personalizada, acompañada de cortesía.

## **1.2. Marco teórico.**

### **1.2.1. Teoría sobre Servperf**

Servperf (*SERVice PERFormance*) conocido como rendimiento del servicio, es una metodología que se compone de los mismos ítems y dimensiones que utiliza Servqual, la única diferencia es que elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los contribuyentes. (Rojas, 2016)

El razonamiento de ServPerf está relacionado con las evidencias empíricas que indican que la percepción del rendimiento por sí sola logra predecir el comportamiento de los individuos y la conjunción de la percepción de las dimensiones. (Rojas, 2016)

El modelo ServPerf utiliza la percepción como una buena aproximación a la satisfacción del contribuyente, definida como “Cumplimiento del deseo o del gusto; razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria”. (Rojas, 2016)

En Municipalidad Distrital de Catacaos se constata una problemática que pareciera ser común a las empresas del ramo de los servicios públicos, la cual radica en la necesidad urgente de mejorar los estándares de calidad que permitirían a los contribuyentes estar satisfechos con el servicio, principalmente en el año 2017 denominado año del buen servicio al ciudadano.

La presente investigación se enfocó principalmente en analizar las cinco dimensiones de la calidad propuestos en el modelo ServPerf: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, debido a que dicho modelo se aplica tanto a sector público como privado y se buscó verificar dicha aplicabilidad.



El modelo ServPerf presenta superioridad teórica y estadística, pues uno de sus puntos fuertes es la eliminación de las expectativas de su instrumento de medición, lo que permite evitar todas las ambigüedades de interpretación de ese constructo. (Rojas, 2016)

Por otro lado, el modelo ServPerf presenta ciertas ventajas: “Menos tiempo para aplicación del cuestionario, pues solo se pregunta una vez por ítem. Las medidas de valoración predicen mejor la satisfacción que las de diferencia. La interpretación y análisis es más fácil de llevar a cabo”. (Rojas, 2016)

### **Dimensiones del modelo ServPerf:**

El modelo ServPerf consta de cinco dimensiones que se utilizan para juzgar la calidad de los servicios de una organización pública o privada:

- A. **Fiabilidad**, entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud. (Preguntas 1 al 5 en cuestionario)
- B. **Responsabilidad**, como la buena voluntad de ayudar a sus contribuyentes y brindar un servicio rápido. (Preguntas 6 al 9 en cuestionario)
- C. **Seguridad**, como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza. (Preguntas 10 al 13 en cuestionario)
- D. **Empatía**, la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus contribuyentes. (Preguntas 14 al 18 en cuestionario)
- E. **Bienes tangibles**, relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el contribuyente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos. (Preguntas 19 al 22 en cuestionario)

**Cuadro 1. 1 Dimensiones, variables, indicadores**

Dimensiones	Variable	Indicador
1) Fiabilidad	1) Calidad del servicio	1) Fiabilidad = Mediana (FIA 1, FIA 2, FIA 3, FIA 4, FIA 5)
2) Responsabilidad		2) Responsabilidad = Mediana (RES 6, RES 7, RES 8, RES 9)
3) Seguridad		3) Seguridad = Mediana (SEG 10, SES 11, SEG 12, SEG 13)
4) Empatía		4) Empatía = Mediana (EMP 14, EMP 15, EMP 16, EMP 17, EMP 18)
5) Bienes tangibles		5) Bienes tangibles = Mediana (BIT 19, BIT 20, BIT 21, BIT 22)
6) Satisfacción	6) Satisfacción del contribuyente	7) Satisfacción del contribuyente = mediana (FIA, RES, SEG, EMP, BIT)
		8) Rendimiento percibido = Mediana (RP 1, RP2)
		9) Niveles de satisfacción = Mediana (NS 3, NS 4) <sup>1</sup>

### 1.2.2. Teoría sobre percepciones de Abbagnano

Los aspectos calificados como percepción corresponden más bien al plano de las actitudes, los valores sociales o las creencias. Aun cuando las fronteras se traslapan, existen diferencias teóricas entre la percepción y otros aspectos analíticos que hacen referencia a distintos niveles de apropiación subjetiva de la realidad. El reemplazo de este concepto por otros.

Una de las principales disciplinas que se ha encargado del estudio de la percepción es la psicología y, en términos generales, tradicionalmente este campo ha definido a la percepción como el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización. No obstante que la percepción ha sido concebida como un proceso cognitivo, hay autores que la consideran como un proceso más o menos distinto señalando las dificultades de plantear las diferencias

<sup>1</sup> Se calcula o bien con el promedio o bien con la mediana de las 5 dimensiones y se obtiene tanto el nivel de calidad del servicio como el nivel de satisfacción del cliente.

que ésta tiene con el proceso del conocimiento. Si la percepción es o no un tipo de conocimiento, es una cuestión para posteriores discusiones. No obstante, la caracterización que se ha hecho de ella tiene aspectos cuestionables e, incluso, algunos de ellos no pueden ser sostenidos a la luz de constataciones recientes. Uno de los aspectos que ha sido privilegiado en los estudios tanto psicológicos como filosóficos sobre percepción es el de la elaboración de juicios, que se plantea como una de las características básicas de la percepción. La formulación de juicios ha sido tratada dentro del ámbito de los procesos intelectuales conscientes, en un modelo formulando juicios u opiniones sobre ellas, circunscribiendo a la percepción en el ámbito de la mente consciente. La percepción no es un proceso lineal de estímulo y respuesta sobre un sujeto pasivo, sino que, por el contrario, están de por medio una serie de procesos en constante interacción y donde el individuo y la sociedad tienen un papel activo en la conformación de percepciones particulares a cada grupo social en donde el individuo es estimulado, tiene sensaciones y las intelectualiza. En el proceso de la percepción están involucrados mecanismos vivenciales que implican tanto al ámbito consciente como al inconsciente de la psique humana. En contra de la postura que circunscribe a la percepción dentro de la conciencia han sido formulados planteamientos psicológicos que consideran a la percepción como un proceso construido involuntariamente en el que interviene la selección de preferencias, prioridades, diferencias cualitativas y cuantitativas del individuo acerca de lo que percibe (este proceso se denomina preparación); al mismo tiempo, rechazan que la conciencia y la introspección sean elementos característicos de la percepción (Abbagnano, 1986). Es también el proceso mediante el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta los estímulos para formarse una imagen significativa y coherente del mundo. En el entorno del Marketing la percepción es tal vez el punto de inflexión más significativo desde el punto de vista estratégico, ya que los consumidores toman sus decisiones más con base en lo que perciben que con base en una realidad objetiva.

La percepción del consumidor aplica el concepto de percepción sensorial al marketing y a la publicidad. Así como la percepción sensorial se refiere a cómo los seres humanos perciben y procesan los estímulos sensoriales a través de sus cinco sentidos, la percepción de los consumidores se refiere a cómo los individuos se forman una opinión sobre las empresas y la mercancía que ofrecen a través de las compras que hacen. Los

comerciantes aplican la teoría de la percepción de los consumidores para determinar cómo sus contribuyentes los perciben. También utilizan la teoría de la percepción del consumidor para desarrollar estrategias de marketing y publicidad destinadas a retener a los contribuyentes actuales y a atraer otros nuevos consumidores toman sus decisiones más con base en lo que perciben que con base en una realidad objetiva.

En el proceso de percepción se identifica un elemento fundamental conocido como sensación y el cual se considera como la respuesta inmediata de los órganos sensoriales ante un estímulo. En el estudio del comportamiento del consumidor se consideran dos niveles en los cuales un individuo puede experimentar una sensación de:

- a) Umbral Absoluto: punto exacto donde se observa la diferencia entre algo y nada.
- b) Umbral Diferencial: mínima diferencia posible de detectar entre dos estímulos similares. (Shiffman & Kanuk. 2005).

Para el Marketing cobra fuerza fundamentalmente el concepto de umbral diferencial, pues en un entorno con muchos estímulos como el de hoy, es necesario realizar esfuerzos significativos para que los contribuyentes detecten diferencias en el estímulo proyectado por la organización, no en el de la competencia.

El tema de la percepción es tal vez uno de los de mayor aplicabilidad en el Marketing, por ello es importante recalcar algunos elementos fundamentales que involucran este concepto y los cuales son fundamentales de evaluar en el estudio del comportamiento del consumidor:

- 1) Precio percibido. (alto, bajo, justo)
- 2) Calidad percibida / Producto.
- 3) Relación entre precio y calidad
- 4) Manejo de riesgo percibido por los consumidores:

En lo referente a los riesgos que perciben los consumidores, existen algunas guías sobre el consumidor que sirven de ayuda para ajustar correctamente las acciones a realizar:

- a) Los consumidores buscan información,
- b) Los consumidores son leales a las marcas
- c) Los consumidores realizan la elección de acuerdo con la imagen de la marca.
- d) Los consumidores confían en la imagen de la tienda.
- e) Los consumidores compran el modelo más caro.
- f) Los consumidores tratan de reasegurarse.

### 1.3. Marco legal.

Presidencia del Consejo de Ministros (2013) “Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021”, en las páginas 13 y 14 Inadecuados procesos de producción de bienes y servicios públicos:... De allí que en las actividades de los funcionarios, prime el criterio de cumplimiento de sus funciones –vinculado estrictamente con la normatividad establecida en los documentos de gestión-, en detrimento de la búsqueda de la **satisfacción del ciudadano destinatario** de los servicios públicos. Además, en el capítulo 3 se indica “La gestión pública moderna es una gestión orientada a resultados al servicio del ciudadano. Esto es una gestión en la que funcionarios públicos calificados y motivados se preocupan-en el marco de políticas públicas de Estado, nacionales, regionales y locales, según las competencias que corresponden a cada nivel de gobierno- por entender las necesidades de los ciudadanos y organizan tanto los procesos de producción o actividades (como conjunto de acciones que transforman los insumos en productos en la “cadena de valor”<sup>20</sup>) como los de soporte (los sistemas administrativos), con el fin de transformar los insumos en productos (seguridad jurídica, normas, regulaciones, bienes o servicios públicos) que arrojen como resultado la mayor **satisfacción de los ciudadanos**, garantizando sus derechos y al menor costo posible”. También en la página 31 se señala que el producto es “Es el conjunto articulado (entregable) de bienes y/o **servicios que recibe la población** beneficiaria con el objetivo de generar un cambio. Los productos son

la consecuencia de haber realizado, según las especificaciones técnicas, las actividades correspondientes en la **magnitud y el tiempo** previstos”.

Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública (2013) en la página 11 se contempla “Estándares para una atención de calidad a la ciudadanía” y los estándares números 7, 9 y 10 hacen referencia a atención del personal, medición y satisfacción de la ciudadanía, comunicación respectivamente.

Según Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM denominada “Manual para mejorar la atención a la ciudadanía” y emitida por la Presidencia del Consejo de Ministros (2015) en la página 29 se menciona la gestión de la calidad entendida como “... conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. Generalmente, incluye el establecimiento de la política de calidad, lo objetivos de la calidad así como la planificación, control y financiamiento y la mejora de la calidad”

#### **1.4. Marco institucional.**

La Municipalidad distrital de Catacaos (MDC) tiene como dirección Jirón Comercio N° 540 Catacaos y es el órgano de Gobierno Local que representa los intereses de los vecinos en la jurisdicción. (Pdep, 2016)

Visión Institucional: Promover el crecimiento del desarrollo sostenible de Catacaos considerando las exigencias del proceso de globalización, modernidad y avance tecnológico. Crecimiento y desarrollo humano sustentable basado en el valor social - humano logrando mejorar la calidad de vida de sus habitantes, desarrollando las capacidades inéditas de sus pueblos, promoviendo las empresas familiares y vecinales, mediante la transferencia de tecnología y el apoyo de la cooperación privada e internacional. Desarrollo sostenible con equidad, modernidad y tecnología respetando los valores socio cultural y medio ambiental.

Misión Institucional: La MDC es el órgano de Gobierno Local que representa y gestiona los intereses de los vecinos en la jurisdicción, promueve una fuerte gobernabilidad democrática, asegurando la mayor participación ciudadana en la formulación de las políticas locales, desarrollando al máximo sus capacidades para brindar bienes y servicios

públicos locales de alta calidad, con la mayor eficacia y eficiencia, haciendo un uso responsable, transparente y estratégico de los recursos públicos, de manera que provoque sinergias con las inversiones de otras instituciones del Estado y del sector privado, para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos en la jurisdicción. (Mdc, 2016)

En el plan estratégico institucional PEI 2008-2010, la MDC tiene como línea y objetivo estratégico, como segundo factor crítico del éxito: Elevar los niveles de eficiencia, calidad y cobertura de los servicios municipales, así como mejorar las condiciones actuales del entorno ecológico de la ciudad de Catacaos y sus Caseríos. Como línea estratégica: modernización institucional. Como componente de la misión: Mejorar la calidad del servicio a los ciudadanos, administrando eficazmente los servicios municipales, enfocándose en la problemática medioambiental, un distrito seguro. (Pei, 2008)

Actualmente la Municipalidad distrital de Catacaos, Piura, 2016 tiene ocho (08) tipos de trabajadores que son:

**Cuadro 1. 2 Tipología de trabajadores**

Tipo de trabajador		Nº de trabajadores	%
1)	Empleados nombrados	25	7
2)	Empleados contratados	54	16
3)	Obreros permanentes	36	11
4)	Empleados contratados medida cautelar	35	10
5)	Empleados CAS	30	9
6)	Obreros contratados a plazo indeterminado	23	7
7)	Pensionistas	13	4
8)	Locadores	125	37
<b>TOTAL:</b>		<b>341</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Oficina de Recursos Humanos MDC.

La Municipalidad distrital de Catacaos, es uno de los rincones más bellos de la región y el país. Les enorgullece su pasado glorioso enraizado mucho antes de la llegada de los españoles y que dada la entrega de amor a su tierra les ha permitido lauros y reconocimiento para su distrito como los obtenidos por Lucas Cutivalú y quienes amando la libertad se enfrentaron a los opresores.

En el inicio de la República lograron el primer galardón de ser denominados “Heroica Villa”, pues fueron quienes se opusieron a los afanes del libertador Simón Bolívar de perpetuarse en el poder y salir de una monarquía española para pasar a otra donde él asuma dicho rol.

A lo largo de su desarrollo, fueron luego reconocidos como “Capital artesanal de la Región Grau”, más tarde “Patrimonio cultural de la nación” con la filigrana de plata y la fibra vegetal o Paja Toquilla como se le conoce desde siempre. La sabrosura de su comida, la proverbialidad de sus hombres sumado a la belleza de sus mujeres dan un sello característico a la ciudad que tiene en su Semana Santa, Carnaval, Velaciones, Bajada de Reyes de Narihualá como sus raíces en el Tondero y la Marinera, músicos, pintores, deportistas, poetas, médicos y profesionales diversos entre otras manifestaciones su sello característico.

Es por ello, que el alcalde suele repetir “Bienvenidos todos a Catacaos”. (Mdc, 2016)

Desde el último trimestre del año 2015 se ha producido cierto malestar de los usuarios debido a mala atención y a cálculos que supuestamente están mal elaborados, pues se quejan de pagos incrementados, así como también se quejan de la limpieza de los baños, de los horarios de atención, del trato de los trabajadores en el sentido de ser un trato arbitrario y con poca amabilidad y cortesía.

Esta situación generó la idea de realizar un estudio sobre calidad del servicio y satisfacción del contribuyente, que sea capaz de ofrecer información sobre el nivel de



responsabilidad de los trabajadores (entendido como la buena voluntad de ayudar a sus usuarios y brindar un servicio rápido), también sobre el nivel de seguridad (entendido como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza), también sobre el nivel de confiabilidad (entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud), también sobre el nivel de empatía (entendida como la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus usuarios), también sobre el nivel de bienes materiales o tangibles (entendido como la apariencia de las instalaciones físicas, equipos tanto de seguridad como de aquello que mejora la realización del trabajo, trabajadores o colaboradores, material de comunicación; es decir son los aspectos físicos que el usuario percibe en la organización tales como: limpieza y modernidad en los trabajadores o colaboradores, la infraestructura y los objetos).

Desde el año 2015 entonces se presentó una situación problemática referida a la dimensión fiabilidad, consistente en que los trabajadores hacían promesas que incumplían principalmente respecto al tiempo que duraba el proceso, lo que generaba malestar/quejas de los contribuyentes, habida cuenta que la mayoría necesitaban retirarse cuanto antes. Las quejas y reclamos representan 10% respecto al total de quejas y reclamos (64 del año 2015), tal como se observa en el cuadro 1.3

**Cuadro 1. 3 Quejas y reclamos dimensión fiabilidad**

Rubro	Contribuyentes	%
Quejas	16	25
Reclamos	48	75
Total:	64	100
% respecto al total	6	10

Luego, en cuanto a la dimensión responsabilidad y capacidad de respuesta, los contribuyentes expresan su malestar con comentarios informales debido a que consideraban que el servicio era poco rápido y poco razonable. Las quejas y reclamos representan 7% respecto al total, tal como se observa en el cuadro 1.4

**Cuadro 1. 4 Quejas y reclamos dimensión responsabilidad y capacidad de respuesta**

Rubro	Clientes	%
Quejas	16	25
Reclamos	48	75
Total:	64	100
% respecto al total	5	7

Respecto a la dimensión seguridad, el proceso de cobranza demoraba más de lo debido y anunciado, lo que generaba malestar/quejas de los contribuyentes, habida cuenta que la mayoría vive en pueblos aledaños. Las quejas y reclamos representan 4% respecto al total, tal como se observa en el cuadro 1.5

**Cuadro 1. 5 Quejas y reclamos dimensión seguridad**

Rubro	Clientes	%
Quejas	16	25
Reclamos	48	75
Total:	64	100
% respecto al total	3	4

Respecto a la dimensión empatía, el horario de atención que va de lunes a viernes de 8:00 a 13:00 y de 14:00 a 16:30 y los sábados de 9:00 a 13:00. Dado que el horario de atención es poco flexible, pues aquí estamos frente a un problema ya que los contribuyentes expresan su malestar con comentarios informales. Las quejas y reclamos representan 8% respecto al total, tal como se observa en el cuadro 1.6

**Cuadro 1. 6 Quejas y reclamos dimensión empatía**

Rubro	Clientes	%
Quejas	16	25
Reclamos	48	75
Total:	64	100
% respecto al total	5	8

Respecto a los elementos tangibles, los contribuyentes comentan que era inexplicable que una institución con buena infraestructura, equipos modernos, y publicidad atractiva, pues se demore más de lo esperado en atender una solicitud de cobranza de limpieza pública, impuesto predial y licencias. Las quejas y reclamos representan 9% respecto al total, tal como se observa en el cuadro 1.7

**Cuadro 1. 7 Quejas y reclamos dimensión elementos tangibles**

Rubro	Clientes	%
Quejas	16	25
Reclamos	48	75
Total:	64	100
% respecto al total	6	9

## **1.5. Estudio de casos (evidencia empírica)**

**1.5.1.** Alejandro Quevedo Quilamán y Alejandro Andalaft Chacur (2008) en su trabajo de investigación llamado “Evaluación y propuesta de mejoras de un modelo de atención de usuarios en un servicio público” presentado en la Escuela de Graduados de la Universidad de Concepción-Chile, desarrollan lo siguiente:

El objetivo general de la tesis es proponer mejoras al modelo de atención de una institución pública, basándose en un estudio de la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio.

Para alcanzar el objetivo general se ha planteado una metodología que contempla los siguientes objetivos específicos: Evaluar el modelo de atención de usuarios actualmente existente. Proponer un Plan de mejoras al modelo actual de atención que se haga cargo de los aspectos en los cuales el actual presenta debilidades.

Las hipótesis fueron: Los tiempos de espera de los contribuyentes deben ser reducidos para mejorar la calidad de atención. Los tiempos de atención de contribuyentes deben ser reducidos para mejorar la calidad de atención. Los trámites o acciones que el contribuyente no puede realizar por Internet deben ser reducidos para mejorar la calidad de atención. Las concurrencias de los contribuyentes deben ser reducidas para mejorar la calidad de atención. g. Las concurrencias por errores del SII de los contribuyentes deben ser reducidas para mejorar la calidad de atención.

Alcances: El trabajo se centra en los servicios prestados en los procesos masivos de fiscalización a contribuyentes: Operación IVA y Operación Renta. En particular, cuando un usuario concurre a alguna de estas dependencias porque está siendo fiscalizado o va a serlo. Quedan fuera del alcance de esta investigación, los procesos selectivos de fiscalización.

ServQual es un instrumento de medida de la calidad desde el punto de vista del usuario, tal cual como la percibe. Tamaño de la muestra: 196

Fiabilidad: La capacidad del cuestionario para generar resultados iguales en los mismos grupos y en situaciones similares se midió a través del método de fiabilidad por mitades. Validez: La validez del contenido del cuestionario

para medir lo que se pretende medir se hizo a través de expertos para contrastar que la relación de atributos que representan las dimensiones es relevante.

Sobre los resultados: en general se observa que un contribuyente que presenta alguna inconsistencia entre la información que él ha presentado y con la cual cuenta el SII evalúa negativamente los servicios de atención. De los 18 ítem evaluados, en 9 de ellos existe insatisfacción por la calidad recibida. En cuanto a cada una de las hipótesis a demostrar: 1. Los tiempos de espera de los contribuyentes (C1) deben ser reducidos para mejorar la calidad de atención: se valida la hipótesis, por cuanto, en términos generales, es un aspecto de insatisfacción e importancia. La confirmación de esta hipótesis pone de manifiesto que la programación de la atención de contribuyentes provoca insatisfacción en el servicio. Ahora bien, al analizar por segmento se tiene que para cada uno de ellos provoca insatisfacción, pero sólo para las personas y micro y pequeñas empresas es un aspecto importante.

Como plan de mejora se considera: Reducir los tiempos de atención de contribuyentes. Mejorar la calidad del proceso de cruce, disminuyendo los errores en las observaciones o las observaciones propiamente tal. En relación con esto último, existen observaciones que deberían ser detectadas en el ingreso de las declaraciones juradas y/o formularios, el cual es un proceso anterior al cruce. Mejorar el proceso de selección e impugnación: dado que los distintos procesos de cruce pueden tener una misma observación. Los procesos de selección e impugnación deben ser lo suficientemente hábiles para darse cuenta cuando un contribuyente está observado n veces con una misma observación. Cuando se dé el alta a observación en un cruce, automáticamente se actualice su información y se levante la observación. Hacer más eficiente el proceso de atención propiamente tal: proporcionar herramientas de soporte a la atención de manera tal de hacerla más simple, de fácil uso y que reduzca las posibilidades de errores. Por ejemplo: aplicaciones informáticas del tipo Hojas de trabajo estandarizadas para todas

y cada una de las observaciones que tiene un proceso de cruce y que puede llegar a tener un contribuyente. De manera tal que el funcionario o contribuyente pueda registrar información que ayude a levantar las observaciones. Reducir las concurrencias de los contribuyentes.

#### **1.5.2. Glosario de términos**

- a) **Calidad del servicio:** consiste en cumplir con las expectativas que tiene el usuario sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades. (Abadi, 2004)
- b) **Satisfacción del usuario:** en la actualidad, lograr la plena "satisfacción del usuario" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los usuarios y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener «satisfecho a cada usuario» ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc.) de las empresas exitosas. Por ese motivo, resulta de vital importancia que tanto mercadólogos, como todas las personas que trabajan en una empresa u organización, conozcan cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción del usuario, cómo definirla, cuáles son los niveles de satisfacción, cómo se forman las expectativas en los usuarios y en qué consiste el rendimiento percibido, para que de esa manera, estén mejor capacitadas para coadyuvar activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la tan anhelada satisfacción del usuario. (PromoNegocios, 2012)
- c) **Propuesta:** es la acción de proponer. Proyecto o idea que se presenta a una persona para que lo acepte y dé su conformidad para realizarlo. Una propuesta es una oferta o invitación que alguien dirige a otro o a otros, persiguiendo algún fin; que puede ser concretar un negocio, una idea, una relación personal, un proyecto laboral o educacional, una actividad lúdica, etcétera. Ejemplos de propuesta: “me propusieron integrar el equipo de fútbol de mi barrio”, “recibí una propuesta de trabajo interesante” o “me propuso asociarme para crear una empresa”. (DeConceptos.com, 2015)



## Capítulo 2

### Materiales y métodos

#### 2.1. Tipo de investigación.

La presente investigación es:

- a) Cualitativa, porque incorporó aspectos propios de la rutina y las situaciones problemáticas
- b) Correlacional, ya se midió la relación entre variables calidad y satisfacción.

#### 2.2. El modelo teórico.

Se utilizó el modelo teórico denominado ServPerf traducido como rendimiento del servicio, y que basa solamente en las percepciones de los contribuyentes.

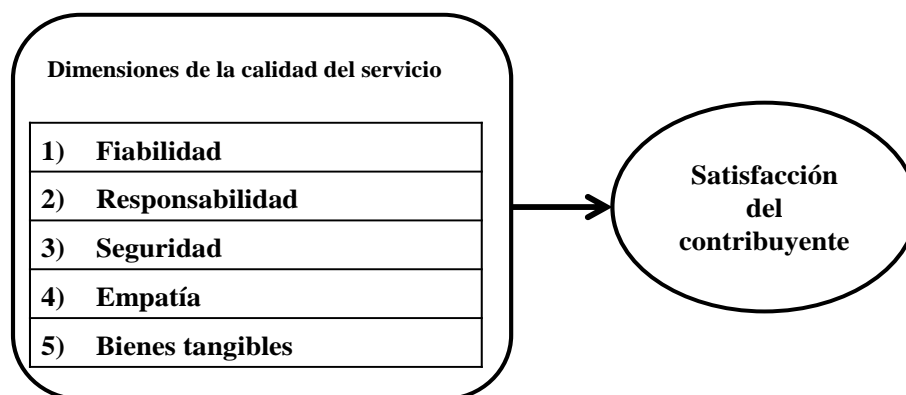


Figura 2. 1 Modelo teórico ServPerf

#### 2.3. El diseño de la investigación.

La investigación es no experimental, ya que se observó los fenómenos tal como se dieron en la realidad, para después analizarlos, sin controlar o manipular los sujetos, las condiciones y las variables.

#### Procedimientos:



- a) Se seleccionó un grupo de personas (usuarios o contribuyentes) que se acercaron a solicitar los servicios de Municipalidad Distrital de Catacaos para pagar sus tributos 2016.
- b) Se aplicó instrumentos de recolección de datos (cuestionario ServPerf) a los personas (usuarios o contribuyentes) de la Municipalidad Distrital de Catacaos que se acercaron a pagar sus tributos 2016.
- c) Se procedió a la medición y caracterización de las variables determinadas a priori: calidad del servicio y satisfacción del usuario o contribuyente.
- d) Se obtuvo resultados con ayuda del software SPSS versión 20
- e) Se redactó el informe final de tesis con los hallazgos.

### **Hipótesis general**

Existe correlación positiva y estadísticamente significativa entre el nivel de calidad del servicio y de la satisfacción del usuario/contribuyente de la Municipalidad Distrital de Catacaos, 2016.

### **Hipótesis específicas**

- a) Existe percepción de alta calidad de los usuarios/contribuyentes sobre la fiabilidad del servicio en la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016.
- b) Existe percepción de alta calidad de los usuarios/contribuyentes sobre la responsabilidad del servicio en la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016.
- c) Existe percepción de alta calidad de los usuarios/contribuyentes sobre la seguridad del servicio en la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016.
- d) Existe percepción de alta calidad de los usuarios/contribuyentes sobre la empatía del servicio en la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016.
- e) Existe percepción de alta calidad de los usuarios/contribuyentes sobre los bienes tangibles del servicio en la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016.

## 2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.

**Cuadro 2. 1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Técnica	Instrumentos
Encuesta	Cuestionario sobre calidad del servicio y satisfacción del usuario o contribuyente
Documentaria	Fichas de trabajo

## 2.5. Muestreo.

### A. Población:

El número de personas (usuarios o contribuyentes) que acuden a solicitar los servicios de Municipalidad distrital de Catacaos y que tienen la categoría de contribuyentes (entre principales, grandes, medianos, pequeños) es 11,997 (población finita).<sup>2</sup>

### B. Muestra:

El tamaño de la muestra es de 193 personas o contribuyentes (Fernández, Ángel, 1998)<sup>3</sup>

<sup>2</sup> Este dato ha sido obtenido en base a una entrevista con el Gerente municipal de la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016

<sup>3</sup> Se considera como error permisible 7% debido a que la autora de la tesis tiene experiencia en la aplicación de encuestas, pues ha trabajado en: Municipalidad distrital de Catacaos, CLAS Santa Rosa-Piura, Constructora Carlos Daniel EIRL.



## 2.6. Técnicas e instrumentos de análisis de datos.

**Cuadro 2. 2 Técnicas e instrumentos de análisis de datos**

Técnicas	Instrumentos
Análisis cualitativo	a) Organización de los datos b) Codificación c) Frecuencia
Análisis cuantitativo o estadístico	a) Seleccionar software b) Tablas de contingencia y estadísticos descriptivos. c) Alfa de Cronbach d) Correlación de Spearman

**Cuadro 2. 3 Fiabilidad del cuestionario**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,849	22

**Cuadro 2. 4 Correlación de Spearman**

		Correlaciones		
Rho de Spearman	Variable 1: Percepción global de la calidad del servicio	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) Nº	Variable 2: Satisfacción del contribuyente (ServPerf)	Satisfacción del contribuyente (verificación)
			1,000**	0,400**
			.	0,000
			193	193

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Interpretación:** El coeficiente de correlación de Spearman (rho) es una medida del grado de correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables. Oscila entre -1 y +1, indicándonos asociaciones negativas o positivas respectivamente o cero que significa no correlación. A continuación se muestra el rango del valor de Spearman: Entre 0.00 a 0.19 es muy baja la correlación, Entre 0.20 a 0.39 es baja la correlación, Entre 0.40 a 0.59 es moderada la correlación, Entre 0.60 a 0.79 es buena la correlación, Entre 0.80 a 1.00 es muy buena la correlación. Entonces, la correlación en la presente tesis es moderada aunque significativa. Al analizar la significación, vemos que es de 0,000 por lo que se cumple que sea menor a 0,05, e igual a 0,01, lo que indica que la correlación que se ha establecido (mínima) es muy probablemente cierta.

## Capítulo 3

### Resultados y discusiones

#### 3.1. Resultados.

**Cuadro 3. 1 Tipo de contribuyente en Municipalidad Distrital de Catacaos**

Tipo de contribuyente		
	Frecuencia	Porcentaje
Principal	4	2,1
Grande	3	1,6
Mediano	10	5,2
Pequeño	176	91,2
Total	193	100,0

**Interpretación:** La composición de la muestra corresponde con lo planificado (incluido en el proyecto de tesis), donde la mayor cantidad corresponde a los contribuyentes pequeños que son las personas naturales y los contribuyentes principales/grandes son Condominio Veranda, Centro de esparcimiento El Mirador, Centro de esparcimiento Aqualandia, Condominio Santa Rosa, Condominio Galilea, Condominio Centenario, Hospital Privado del Perú.

**Cuadro 3. 2 Análisis de la dimensión 1 fiabilidad**

	Estadísticos descriptivos				
	N°	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
1) Cuando en Municipalidad distrital de Catacaos, prometen hacer algo en cierto tiempo, pues realmente lo cumplen.	193	3,00	5,00	4,2746	0,50232
2) En Municipalidad distrital de Catacaos, se percibe que los empleados se esfuerzan por ayudar al contribuyente que llegó al local o que hizo una llamada, bien sea solucionando el problema o brindando información.	193	4,00	5,00	4,5492	0,49887
3) El servicio brindado en Municipalidad distrital de Catacaos, es confiable.	193	3,00	5,00	4,2435	0,65174
4) En Municipalidad distrital de Catacaos, se solucionan problemas o se brinda información en el tiempo pactado.	193	3,00	5,00	4,1554	0,59221
5) Se percibe que en Municipalidad distrital de Catacaos, se registran muchos datos.	193	4,00	5,00	4,5492	0,49887
Dimensión 1: Fiabilidad	193	4,00	5,00	4,3472	0,47730
N° válido (por lista)	193				

**Interpretación:** La dimensión 1 de la calidad del servicio cuyo nombre es fiabilidad, tiene un promedio ubicado entre la escala 4 y 5 que corresponde a muy alta calidad. Además, todas las cinco preguntas que conforman la dimensión 1 están ubicadas en la escala entre 4 y 5, en consecuencia puede afirmarse que están ubicadas en el nivel de muy alta calidad lo cual se ratifica con las respectivas desviaciones estándares que están por debajo de la unidad que equivale a decir que las respuestas han sido muy parejas o similares o poco desviadas o que existe mucho acuerdo en que concurre muy alta calidad.

**Cuadro 3. 3 Análisis de la dimensión 2 responsabilidad**

	Estadísticos descriptivos				
	N°	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
1) Se percibe que los empleados de Municipalidad distrital de Catacaos, informan con precisión a los contribuyentes en qué momento concluirá el servicio.	193	3,00	5,00	3,7979	0,63377
2) Se percibe que los empleados de Municipalidad distrital de Catacaos, atienden con rapidez.	193	3,00	5,00	4,1140	0,46487
3) Se percibe que los empleados de Municipalidad distrital de Catacaos, siempre se muestran dispuestos a ayudar al contribuyente que recibe el servicio o que realiza una llamada.	193	3,00	5,00	4,5803	0,53524
4) Se percibe que los empleados de Municipalidad distrital de Catacaos, nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas del contribuyente.	193	3,00	5,00	3,7358	0,57520
Dimensión 2: responsabilidad	193	3,00	5,00	4,1554	0,45264
N° válido (por lista)	193				

**Interpretación:** La dimensión 2 de la calidad del servicio cuyo nombre es responsabilidad, tiene un promedio ubicado entre la escala 4 y 5 que corresponde a muy alta calidad. Además, dos de las cuatro preguntas que conforman la dimensión 2 están ubicadas en la escala entre 4 y 5, en consecuencia puede afirmarse que están ubicadas en el nivel de muy alta calidad lo cual se ratifica con las respectivas desviaciones estándares que están por debajo de la unidad que equivale a decir que las respuestas han sido muy parejas o similares o poco desviadas o que existe mucho acuerdo en que concurre muy alta calidad.

En cambio, la pregunta 1 señala que los empleados de la Municipalidad Distrital de Catacaos “informan con precisión a los contribuyentes en qué momento concluirá el servicio” registra un nivel correspondiente a alta calidad. De igual forma está la pregunta 4 que dice que los empleados “nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas del contribuyente” registra un nivel correspondiente a alta calidad.

**Cuadro 3. 4 Análisis de la dimensión 3 seguridad**

	Estadísticos descriptivos				
	N°	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
1) Se percibe que la actitud del empleado de Municipalidad distrital de Catacaos, transmite confianza.	193	2,00	5,00	4,1140	0,47594
2) Usted se siente seguro con el servicio brindado por los empleados Municipalidad distrital de Catacaos.	193	3,00	5,00	4,3990	0,56954
3) Se percibe que los empleados de Municipalidad distrital de Catacaos, son siempre amables con el contribuyente.	193	2,00	5,00	4,1036	0,49962
4) Se percibe que los empleados de Municipalidad distrital de Catacaos, reciben apoyo adecuado de sus superiores, para poder hacer bien su trabajo.	193	1,00	5,00	3,4093	0,69471
Dimensión 3: Seguridad	193	3,00	5,00	4,1036	0,40779
N° válido (por lista)	193				

**Interpretación:** La dimensión 3 de la calidad del servicio cuyo nombre es seguridad, tiene un promedio ubicado entre la escala 4 y 5 que corresponde a muy alta calidad. Además, tres de las cuatro preguntas que conforman la dimensión 2 están ubicadas en la escala entre 4 y 5, en consecuencia puede afirmarse que están ubicadas en el nivel de muy alta calidad lo cual se ratifica con las respectivas desviaciones estándares que están por debajo de la unidad que equivale a decir que las respuestas han sido muy parejas o similares o poco desviadas o que existe mucho acuerdo en que concurre muy alta calidad.

En cambio, la pregunta 4 señala que los empleados de la Municipalidad Distrital de Catacaos “reciben apoyo adecuado de sus superiores, para poder hacer bien su trabajo.” registra un nivel correspondiente a alta calidad.



**Cuadro 3. 5 Análisis de la dimensión 4 empatía**

		Estadísticos descriptivos				
		N°	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
1)	En Municipalidad distrital de Catacaos, los empleados brindan una atención individualizada.	193	3,00	5,00	4,3264	0,50226
2)	Los empleados de Municipalidad distrital de Catacaos, les dan a sus contribuyentes una atención personalizada.	193	3,00	5,00	4,2850	0,47504
3)	Los empleados de Municipalidad distrital de Catacaos, comprenden las necesidades específicas de los contribuyentes.	193	3,00	5,00	4,2487	0,51063
4)	En Municipalidad distrital de Catacaos, se preocupan por los mejores intereses de sus contribuyentes.	193	1,00	5,00	2,6943	0,95460
5)	En Municipalidad distrital de Catacaos, tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus contribuyentes.	193	3,00	5,00	4,3264	0,50226
Dimensión 4: Empatía		193	3,00	5,00	4,1606	0,40838
N° válido (por lista)		193				

**Interpretación:** La dimensión 4 de la calidad del servicio cuyo nombre es empatía, tiene un promedio ubicado entre la escala 4 y 5 que corresponde a muy alta calidad. Además, cuatro de las cinco preguntas que conforman la dimensión 4 están ubicadas en la escala entre 4 y 5, en consecuencia puede afirmarse que están ubicadas en el nivel de muy alta calidad lo cual se ratifica con las respectivas desviaciones estándares que están por debajo de la unidad que equivale a decir que las respuestas han sido muy parejas o similares o poco desviadas o que existe mucho acuerdo en que concurre muy alta calidad.

En cambio, la pregunta 4 señala que los empleados de la Municipalidad Distrital de Catacaos “se preocupan por los mejores intereses de sus contribuyentes” registra un nivel correspondiente a calidad intermedia aunque con una desviación cerca de la unidad o que han sido parejas o similares o algo desviadas tal como se verifica en la respuesta mínima y máxima.

**Cuadro 3. 6 Análisis de la dimensión 5 bienes tangibles**

	Estadísticos descriptivos				
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
1) Por la forma de conversar durante la atención al usuario se percibe que el empleado tiene predisposición para ayudar a solucionar nuestro problema o para informarnos de manera exacta y entendible.	193	3,00	5,00	4,1865	0,48565
2) Los empleados de Municipalidad distrital de Catacaos, tienen apariencia pulcra (bella, agraciada, admirable).	193	3,00	5,00	4,1658	0,42509
3) Los equipos de Municipalidad distrital de Catacaos, tienen la apariencia ser modernos.	193	2,00	5,00	4,4197	0,62502
4) Las instalaciones físicas de Municipalidad distrital de Catacaos, son visualmente atractivas.	193	3,00	5,00	4,2850	0,49648
Dimensión 5: Bienes tangibles	193	3,00	5,00	4,3368	0,49534
N válido (por lista)	193				

**Interpretación:** La dimensión 5 de la calidad del servicio cuyo nombre es bienes tangibles, tiene un promedio ubicado entre la escala 4 y 5 que corresponde a muy alta calidad. Además, cuatro de las cuatro preguntas que conforman la dimensión 5 están ubicadas en la escala entre 4 y 5, en consecuencia puede afirmarse que están ubicadas en el nivel de muy alta calidad lo cual se ratifica con las respectivas desviaciones estándares que están por debajo de la unidad que equivale a decir que las respuestas han sido muy parejas o similares o poco desviadas o que existe mucho acuerdo en que concurre muy alta calidad.

**Cuadro 3. 7 Análisis de la satisfacción del usuario o contribuyente**

	Estadísticos descriptivos				
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Variable 1: Percepción global de la calidad del servicio	193	3,00	5,00	4,1658	0,39983
Variable 2: Satisfacción del contribuyente (ServPerf)	193	3,00	5,00	4,1658	0,39983
N° válido (por lista)	193				

**Interpretación:** La satisfacción del usuario o contribuyente según ServPerf está ubicada en el nivel correspondiente a la escala entre 4 y 5 que es muy alta satisfacción, la misma que según el modelo teórico ServPerf es conforme ya que cuando el usuario/contribuyente percibe que existe muy alta calidad, pues simultáneamente percibe que existe muy alta satisfacción.

**Cuadro 3. 8 Satisfacción del contribuyente/usuario - verificación**

			Estadísticos descriptivos				
			N°	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
1) Satisfacción percibido	1:	Rendimiento	193	1,00	5,00	4,1192	0,67027
2) Satisfacción de satisfacción	2:	Niveles de	193	3,00	5,00	4,3368	0,51594
3) Satisfacción del contribuyente (verificación)			193	3,00	5,00	4,3627	0,52347
N° válido (por lista)			193				

**Interpretación:** La satisfacción del usuario o contribuyente según verificación está ubicada en el nivel correspondiente a la escala entre 4 y 5 que es muy alta satisfacción, la misma que según la verificación es conforme, pues el rendimiento percibido y los niveles de satisfacción corresponden a muy alta satisfacción. Además, las respectivas desviaciones estándares están por debajo de la unidad que equivale a decir que las respuestas han sido muy parejas o similares o poco desviadas o que existe mucho acuerdo en que concurre muy alta satisfacción.

**Cuadro 3. 9 Análisis del rendimiento percibido**

	Estadísticos descriptivos				
	N°	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
1) Percibo que el desempeño del empleado de Municipalidad distrital de Catacaos, genera valor a favor del contribuyente.	193	1,00	5,00	3,8653	0,81169
2) Me doy cuenta que he recibido al menos lo que esperaba recibir antes de venir a Municipalidad distrital de Catacaos; razón por la cual volveré a solicitar el servicio.	193	1,00	5,00	4,0311	0,74237
Satisfacción 1: Rendimiento percibido	193	1,00	5,00	4,1192	0,67027
N° válido (por lista)	193				

**Interpretación:** La satisfacción del usuario o contribuyente según rendimiento percibido está ubicada en el nivel correspondiente a la escala entre 4 y 5 que es muy alta satisfacción, Además, la pregunta 2 “Me doy cuenta que he recibido al menos lo que esperaba recibir antes de venir a Municipalidad distrital de Catacaos; razón por la cual volveré a solicitar el servicio” está en el mismo nivel entre 4 y 5 con lo cual equivale a muy alta satisfacción. Sin embargo, la pregunta 1 “Percibo que el desempeño del empleado de Municipalidad distrital de Catacaos, genera valor a favor del contribuyente” está en el mismo nivel entre 3 y 4 con lo cual equivale a alta satisfacción. Conjuntamente, las respectivas desviaciones estándares están por debajo de la unidad que equivale a decir que las respuestas han sido muy parejas o similares o poco desviadas o que existe mucho acuerdo en que concurre alta y muy alta satisfacción.

**Cuadro 3. 10 Análisis de los niveles de satisfacción**

	Estadísticos descriptivos				
	N°	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
1) En general estoy satisfecho con el servicio recibido en Municipalidad distrital de Catacaos.	193	1,00	5,00	4,1140	0,66729
2) En general estoy complacido (contento) con el servicio recibido en Municipalidad distrital de Catacaos.	193	3,00	5,00	4,1347	0,39855
Satisfacción 2: Niveles de satisfacción	193	3,00	5,00	4,3368	0,51594
N° válido (por lista)	193				

**Interpretación:** La satisfacción del usuario o contribuyente según rendimiento percibido está ubicada en el nivel correspondiente a la escala entre 4 y 5 que es muy alta satisfacción, Además, las preguntas 1 y 2 están en el mismo nivel entre 4 y 5 con lo cual equivale a muy alta satisfacción. Conjuntamente, las respectivas desviaciones estándares están por debajo de la unidad que equivale a decir que las respuestas han sido muy parejas o similares o poco desviadas o que existe mucho acuerdo en que concurre muy alta satisfacción.

**Cuadro 3. 11 Percepción global de la calidad del servicio**

	Estadísticos descriptivos				
	N°	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
1) Dimensión 1: Confiabilidad	193	4,00	5,00	4,3472	0,47730
2) Dimensión 2: responsabilidad	193	3,00	5,00	4,1554	0,45264
3) Dimensión 3: Seguridad	193	3,00	5,00	4,1036	0,40779
4) Dimensión 4: Empatía	193	3,00	5,00	4,1606	0,40838
5) Dimensión 5: Empatía	193	3,00	5,00	4,3368	0,49534
Variable 1: Percepción global de la calidad del servicio	193	3,00	5,00	4,1658	0,39983
N° válido (por lista)	193				

**Interpretación:** La percepción global sobre la calidad del servicio del usuario/contribuyente está ubicada en el nivel correspondiente a la escala entre 4 y 5 que es muy alta calidad. Además, las 5 dimensiones que explican la calidad del servicio según ServPerf están en el mismo nivel entre 4 y 5 con lo cual equivale a muy alta calidad del servicio. Conjuntamente, las respectivas desviaciones estándares están por debajo de la unidad que equivale a decir que las respuestas han sido muy parejas o similares o poco desviadas o que existe mucho acuerdo en que concurre muy alta calidad del servicio.

### **3.2. Discusión de resultados.**

El objetivo general de la tesis es determinar el nivel de calidad del servicio y de la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016.

De acuerdo con la investigación la satisfacción del usuario o contribuyente según rendimiento percibido está ubicada en el nivel correspondiente a la escala entre 4 y 5 que es muy alta satisfacción, además, la percepción global sobre la calidad del servicio del usuario/contribuyente está ubicada en el nivel correspondiente a la escala entre 4 y 5 que es muy alta calidad, Por tal motivo en cuanto a calidad del servicio se refiere, se confirma que el incremento de la competencia en el sector de los servicios ha concebido la necesidad de generar un elemento diferenciador en el servicio que las empresas prestan, las cuales pueden ofrecer el mismo servicio, pero no prestarlo con la misma calidad, por lo que el contribuyente juega un papel fundamental al momento de evaluarlo. De hecho, la calidad en el servicio se ha constituido como la más importante y poderosa ventaja competitiva que poseen las instituciones del sector de servicios.

Los objetivos específicos son determinar el nivel de la percepción de los contribuyentes sobre la confiabilidad del servicio, sobre la responsabilidad del servicio, sobre la seguridad del servicio, sobre la empatía del servicio, sobre los bienes materiales o tangibles del servicio en la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016.

La presente investigación se enfocó principalmente en detectar los factores que han incidido o afectado la calidad óptima del servicio brindado por la Municipalidad Distrital de Catacaos, tomando como muestra representativa a 193 contribuyentes entre principales, grandes, mediano, y pequeños, de esta manera se pudieron analizar las cinco dimensiones de la calidad propuestos en el modelo: fiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles, teniendo como resultado las cinco dimensiones se encuentran ubicadas en escala de 4 y 5, en consecuencia puede afirmarse que están ubicadas en el nivel de muy alta calidad, la misma que según la verificación es conforme, pues el rendimiento percibido y los niveles de satisfacción corresponden a muy alta satisfacción. Con el análisis

realizado se determina que la calidad de los servicios proporcionados por la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016, es aceptable con una calificación de 4.34 sobre 5.00.

La dimensión de calidad evaluada con una calificación menor fue la correspondiente a empatía, entendida esta como la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus contribuyentes., Pareciera ser que los empleados no tienen una identificación con la misión, visión y valores de la institución en cuanto a la calidad del servicio que deberían proporcionar a todos los contribuyentes.

Con el propósito de profundizar el análisis de los resultados, a continuación se plantean algunos argumentos que van a permitir contrastar la hipótesis de la presente investigación:

- Neira García y Díaz Portillo (2016), Trujillo, en su estudio “Evaluación del Nivel de satisfacción del usuario de El Reniec en la Oficina Registral del Distrito de El Porvenir-Trujillo –La Libertad 2014, en la mencionada investigación se pudo demostrar en cuanto a la capacidad de respuesta según los resultados obtenidos de la encuesta realizada el 73 % de los usuarios se encuentra de acuerdo con el servicio brindado por los empleados, el 79% de los usuarios se encontraron de acuerdo en cuanto a la seguridad ; el 68% de los usuarios se encuentran satisfechos con el trato amable y la buena disposición de los empleados, es decir el grado de Empatía de los trabajadores es buena.

En la investigación realizada con respecto a la capacidad de respuesta se hace mención a la dimensión 2 de la calidad del servicio cuyo nombre es responsabilidad, entendida como la buena voluntad de ayudar a sus contribuyentes y brindar un servicio rápido y oportuno, dicha dimensión se encuentra entre la escala 4y 5 que corresponde a muy alta calidad, lo que demuestra el esfuerzo de la Municipalidad distrital de Catacaos, en mantener capacitado a su personal para así lograr una calidad de servicio muy buena y poder optimizar tiempos y espacios; además con respecto a la dimensión de empatía ambos trabajos de investigación obtienen un resultado de nivel alto referente a la calidad de servicio; esto quiere decir que se



encuentran satisfechos con el trato amable y una buena disposición de los empleados para atender a los contribuyentes.

Además Calvanapón Alva, Flor Alicia y García Gutti, Alan Enrique (2016) en su trabajo de investigación llamado “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, año 2016”, determino que existe una relación directa entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, ya que en el aumento o disminución de una variable se invierte en la otra esto quiere decir que al relacionar las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios obtienen un índice de 0,117 reflejando una correlación positiva muy baja, esto quiere decir que a mayor calidad de servicio mayor es la satisfacción de los usuarios.

De la misma manera Inca Allecahuamán (2015), Andahuaylas, en su investigación “Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015, evaluó la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pucucha, tomando como muestra de estudio a 339 usuarios y aplicando las encuestas y respectivas tabulaciones de los datos se llegó a la conclusión que existe una correlación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. Quiere decir que, a buena calidad de servicio, mayor satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas.

Así mismo en nuestro trabajo de investigación existe correlación positiva y estadísticamente significativa entre el nivel de calidad del servicio y de la satisfacción del usuario/contribuyente de la Municipalidad Distrital de Catacaos, 2016 según verificación de la satisfacción del contribuyente la cual se encuentra entre la escala 4 y 5 que es muy alta satisfacción, pues el rendimiento percibido y los niveles de satisfacción corresponden a muy alta satisfacción.

Huertas Medina (2015), Trujillo, en su tesis “Nivel de Satisfacción de los Usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero 2015”; realizó la medición de satisfacción del usuario mediante la encuesta ServPerf. La dimensión fiabilidad el nivel de satisfacción fue 94,8%, la dimensión capacidad de respuesta el nivel de satisfacción fue 76.6%, la dimensión seguridad el nivel de satisfacción fue 89.6%, la dimensión empatía el nivel de satisfacción fue 89.6%, la dimensión aspectos tangibles del nivel de satisfacción fue 84.5%. La dimensión capacidad de respuesta resulto con mayor cantidad de usuarios insatisfechos-muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfecho (23.4%).

Al respecto en el caso de la Municipalidad Distrital de Catacaos, la dimensión empatía tiene un promedio ubicado entre la escala 4 y 5 que corresponde a muy alta calidad, pero no obstante en su pregunta N° 4 señala que los empleados de la Municipalidad Distrital de Catacaos se preocupa por los mejores intereses de sus contribuyentes registrando un nivel correspondiente a calidad intermedia aunque con una desviación cerca de la unidad.

La medición de la calidad del servicio es un asunto de mucha discusión e investigación por parte de expertos en la materia; sin embargo, la escala de ServPerf se fundamenta únicamente en las percepción como una buena aproximación a la satisfacción del cliente, definida esta como el nivel del estado de animo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. “(Kotler, 2006, p.40)

## Conclusiones.

- 1) Se verificó la existencia de correlación positiva y estadísticamente significativa entre el nivel de calidad del servicio y de la satisfacción del usuario/contribuyente de la Municipalidad Distrital de Catacaos, 2016 lo que demostraría que el contribuyente reconoce el trabajo realizado con calidad independientemente de los montos cancelados.
- 2) Se comprobó la existencia de una percepción de muy alta calidad sobre la fiabilidad del servicio en la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016 y ello genera una muy alta satisfacción de los usuarios/contribuyentes.
- 3) Se demostró la existencia de una percepción de muy alta calidad sobre la responsabilidad del servicio en la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016 y ello genera muy alta satisfacción de los usuarios/contribuyentes.
- 4) Se definió la existencia de una percepción de muy alta calidad sobre la seguridad del servicio en la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016 y ello genera muy alta satisfacción de los usuarios/contribuyentes.
- 5) Se comprobó la existencia de una percepción de muy alta calidad sobre la empatía del servicio en la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016 y ello genera muy alta satisfacción de los usuarios/contribuyentes.
- 6) Se evidenció la existencia de una percepción de alta calidad sobre los bienes tangibles del servicio en la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016 y ello genera muy alta satisfacción de los usuarios/contribuyentes.

## Recomendaciones.

- 1) Es importante que se mantenga la alta percepción positiva que tiene el usuario/contribuyente de la Municipalidad Distrital de Catacaos, 2016 para lo cual debería asignar una partida presupuestal que se oriente al reforzamiento de la calidad del servicio.
- 2) La preparación debe estar enfocada a reforzar la percepción sobre la fiabilidad del servicio en la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016 pues ello aumentaría la probabilidad de muy alta satisfacción de los usuarios/contribuyentes.
- 3) Mantener una buena disposición hacia una percepción positiva sobre la responsabilidad del servicio en la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016 habida cuenta que así se generaría muy alta satisfacción de los usuarios/contribuyentes.
- 4) Es necesario afianzar la buena percepción sobre la seguridad del servicio en la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016 principalmente porque forja muy alta satisfacción de los usuarios/contribuyentes.
- 5) Se debe consolidar una buena percepción sobre la empatía del servicio en la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016 para aspirar a muy alta satisfacción de los usuarios/contribuyentes.
- 6) Corresponde fortalecer la buena percepción sobre los bienes tangibles del servicio en la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016 incorporando mejoras suficientes para concebir muy alta satisfacción de los usuarios/contribuyentes.

## Referencias bibliográficas.

- Abadi, M. (2004). *La calidad del servicio*. Buenos Aires-Argentina: Facultad de Ciencias Económicas - Universidad de Buenos Aires.
- Abbagnano. (1986). *Estudio de percepciones*.
- Barrera Silva, L. P., & Artunduaga Bonilla, W. A. (2010). *Evaluación de la calidad de los servicios públicos domiciliarios en la ciudad de Bucaramanga-Colombia*. Colombia: Universidad Industrial de Santander.
- Bejarano Chávarry, L. A. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, año 2016*. Trujillo-Perú: Universidad César Vallejo-Facultad de Ciencias Empresariales-Escuela Profesional de Administración.
- Correa Flores, O., Román Moraga, N., & Venegas Castilla, M. (2009). *Medición de calidad y satisfacción usuaria en unidades de atención ambulatoria del proyecto de normalización consultorio adosado de especialidades (PRONCAE) Hospital clínico Herminda Martín de Chillán*. Chile: Universidad del Bio Bio.
- DeConceptos.com. (2015). *Concepto de propuesta*. Recuperado el 31 de Julio de 2015, de <http://deconceptos.com/ciencias-juridicas/propuesta>
- Fernández, Ángel. (1998). *Investigación de mercados: obtención de información*. Madrid-España: Civitas. Biblioteca Civitas Economía y Empresa. Colección Empresa.
- Huertas Medina, E. Á. (2015). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima*. Trujillo-Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos-Facultad de Medicina.
- Inca Allcahuamán, M. (2015). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. Andahuaylas-Perú: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Mdc. (2016). *Municipalidad distrital de Catacaos*. Obtenido de Visión-misión: <http://www.municatacaos.gob.pe/mision.php>
- Neira García, J. E., & Díaz Portilla, E. L. (2016). *Evaluación del nivel de satisfacción del usuario de El Reniec en la Oficina Registral del Distrito de El Porvenir - Trujillo* –

- La Libertad en el año 2014*. Trujillo-Perú: Universidad Privada Antenor Orrego-Facultad de Ciencias Económicas-Escuela Profesional de Administración.
- Pdep. (2016). *Portal del Estado Peruano - Poder Ejecutivo*. Obtenido de Directorio Estatal - Municipalidades:  
[http://www.peru.gob.pe/directorio/pep\\_directorio\\_detalle\\_institucion.asp?cod\\_institucion=11549](http://www.peru.gob.pe/directorio/pep_directorio_detalle_institucion.asp?cod_institucion=11549)
- Pei. (2008). *Plan Estratégico Institucional 2008-2010*. Piura-Perú: Municipalidad Distrital de Catacaos.
- Presidencia de Consejo de Ministros. (2013). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública*. Lima-Perú: Secretaría de Gestión Pública-PCM.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). *Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021*. Lima-Perú: PCM.
- PromoNegocios. (2012). *La satisfacción del cliente*. Recuperado el 31 de Julio de 2015, de <http://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Quevedo Quilamán, A., & Andalaft Chacur, A. (2008). *Evaluación y propuesta de mejoras de un modelo de atención de usuarios en un servicio público*. Concepción-Chile: Revista Economía y Administración N° 71.
- Rojas, H. (2016). *Satisfacción*. Obtenido de [http://187.174.253.10/biblionetica/diccionario/admons/satisfaccion\\_cliente.htm](http://187.174.253.10/biblionetica/diccionario/admons/satisfaccion_cliente.htm)

Anexos.

## ANEXO 1 Cuestionario ServPerf

(Aplicado a usuarios/contribuyentes)

SEXO	Varón		Mujer	
EDAD	Joven (Hasta 25 años)	Adulto (Hasta 50 años)	Adulto mayor (Más de 50 años)	
TIPO DE CONTRIBUYENTE	Principal		Grande	
	Mediano		Pequeño	

### INSTRUCCIONES:

- Estimado colaborador, gracias por darnos su opinión acerca de la percepción de la calidad del servicio de Municipalidad distrital de Catacaos, 2016 y la satisfacción del usuario.
- A continuación le presentamos la escala de medición:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Medianamente de acuerdo
- Totalmente de acuerdo.

Nº	FIABILIDAD	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
1	Cuando en Municipalidad distrital de Catacaos, prometen hacer algo en cierto tiempo, pues realmente lo cumplen.					
2	En Municipalidad distrital de Catacaos, se percibe que los empleados se esfuerzan por ayudar al usuario que llegó al local o que hizo una llamada, bien sea solucionando el problema o brindando información.					
3	El servicio brindado en Municipalidad distrital de Catacaos, es confiable.					
4	En Municipalidad distrital de Catacaos, se solucionan problemas o se brinda información en el tiempo pactado.					
5	Se percibe que en Municipalidad distrital de Catacaos, se registran muchos datos.					

Nº	RESPONSABILIDAD	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
6	Se percibe que los empleados de Municipalidad distrital de Catacaos, informan con precisión a los usuarios en qué momento concluirá el servicio.					
7	Se percibe que los empleados de Municipalidad distrital de Catacaos, atienden con rapidez.					
8	Se percibe que los empleados de Municipalidad distrital de Catacaos, siempre se muestran dispuestos a ayudar al usuario que recibe el servicio o que realiza una llamada.					
9	Se percibe que los empleados de Municipalidad distrital de Catacaos, nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas del usuario.					
Nº	SEGURIDAD	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
10	Se percibe que la actitud del empleado de Municipalidad distrital de Catacaos, transmite confianza.					
11	Usted se siente seguro con el servicio brindado por los empleados Municipalidad distrital de Catacaos.					
12	Se percibe que los empleados de Municipalidad distrital de Catacaos, son siempre amables con el usuario.					
13	Se percibe que los empleados de Municipalidad distrital de Catacaos, reciben apoyo adecuado de sus superiores, para poder hacer bien su trabajo.					
Nº	EMPATÍA	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
14	En Municipalidad distrital de Catacaos, los empleados brindan una atención individualizada.					
15	Los empleados de Municipalidad distrital de Catacaos, les dan a sus usuarios una atención personalizada.					
16	Los empleados de Municipalidad distrital de Catacaos, comprenden las necesidades específicas de los usuarios.					
17	En Municipalidad distrital de Catacaos, se preocupan por los mejores intereses de sus usuarios.					



18	En Municipalidad distrital de Catacaos, tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.					
Nº	<b>BIENES TANGIBLES</b>	<b>1</b> Totalmente en desacuerdo	<b>2</b> En desacuerdo	<b>3</b> Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<b>4</b> De acuerdo	<b>5</b> Totalmente de acuerdo
19	Por la forma de conversar durante la atención al usuario se percibe que el empleado tiene predisposición para ayudar a solucionar nuestro problema o para informarnos de manera exacta y entendible.					
20	Los empleados de Municipalidad distrital de Catacaos, tienen apariencia pulcra (bella, agraciada, admirable).					
21	Los equipos de Municipalidad distrital de Catacaos, tienen la apariencia ser modernos.					
22	Las instalaciones físicas de Municipalidad distrital de Catacaos, son visualmente atractivas.					

<b>SATISFACCIÓN:</b>	<b>1</b> Totalmente en desacuerdo	<b>2</b> En desacuerdo	<b>3</b> Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<b>4</b> De acuerdo	<b>5</b> Totalmente de acuerdo
<b>RENDIMIENTO PERCIBIDO</b>					
1) Percibo que el desempeño del empleado de Municipalidad distrital de Catacaos, genera valor a favor del usuario.					
2) Me doy cuenta que he recibido al menos lo que esperaba recibir antes de venir a Municipalidad distrital de Catacaos; razón por la cual volveré a solicitar el servicio.					
<b>NIVELES DE SATISFACCIÓN</b>					
3) En general estoy satisfecho con el servicio recibido en Municipalidad distrital de Catacaos.					
4) En general estoy complacido (contento) con el servicio recibido en Municipalidad distrital de Catacaos.					

## **ANEXO 2 Municipalidad Distrital de Catacaos**

**Visión Institucional:** Promover el crecimiento del desarrollo sostenible de Catacaos considerando las exigencias del proceso de globalización, modernidad y avance tecnológico. Crecimiento y desarrollo humano sustentable basado en el valor social - humano logrando mejorar la calidad de vida de sus habitantes, desarrollando las capacidades inéditas de sus pueblos, promoviendo las empresas familiares y vecinales, mediante la transferencia de tecnología y el apoyo de la cooperación privada e internacional. Desarrollo sostenible con equidad, modernidad y tecnología respetando los valores socio cultural y medio ambiental.

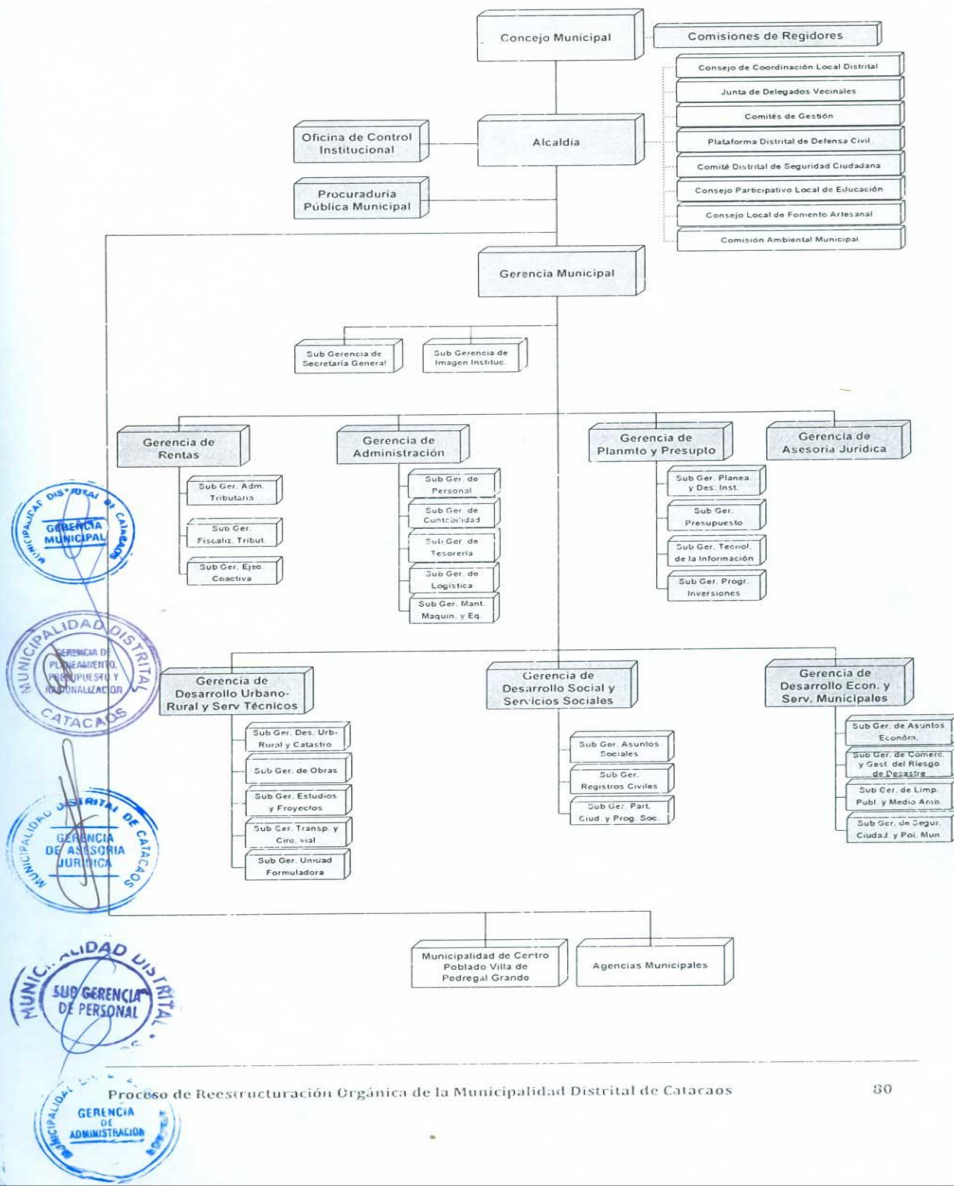
**Misión Institucional:** La Municipalidad de Catacaos es el órgano de Gobierno Local que representa y gestiona los intereses de los vecinos en la jurisdicción, promueve una fuerte gobernabilidad democrática, asegurando la mayor participación ciudadana en la formulación de las políticas locales, desarrollando al máximo sus capacidades para brindar bienes y servicios públicos locales de alta calidad, con la mayor eficacia y eficiencia, haciendo un uso responsable, transparente y estratégico de los recursos públicos, de manera que provoque sinergias con las inversiones de otras instituciones del Estado y del sector privado, para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos en la jurisdicción.

**Gerencia de rentas:** Es la responsable de velar por los ingresos de la Municipalidad, la misma que depende de la Gerencia Municipal según el organigrama que se adjunta.



Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Distrital de Catacaos

ORGANIGRAMA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CATACAOS



Proceso de Reestructuración Orgánica de la Municipalidad Distrital de Catacaos

30